

ВЫСШЕЕ ОБРАЗОВАНИЕ И БИБЛИОТЕКИ ВУЗОВ

УДК 027.7

Обоснована социальная позиция библиотеки вуза в условиях инновационных изменений высшего образования. Изложены основные подходы и принципы к реализации концепции социальной ответственности в библиотеке. Рассмотрена практика внедрения системы менеджмента социальной ответственности библиотеки по отношению к ее заинтересованным сторонам.

Ключевые слова: библиотеки вузов, социальная ответственность, библиотечный менеджмент, сервисный подход, принципы социальной ответственности.

Г. Ю. Кудряшова, канд. пед. наук

ЗНБ УрФУ, Екатеринбург

Политика социальной ответственности университета как стратегический ориентир деятельности библиотеки

В современном мире все большее влияние на репутацию организации оказывает занимаемая ею социальная позиция. Одним из основных трендов в постановке библиотечно-информационного обеспечения научно-исследовательского и учебного процессов в мировых университетах является видоизменение модели библиотеки: от библиотеки как материального ресурса для обеспечения образовательного процесса, модели книгохранилища, пассивной организации к библиотеке как источнику доступа к информационным потокам, провайдеру информационных услуг, активной организации, работающей на опережение. Эти прогрессивные изменения выражаются в осмыслении новых возможных подходов к реализации социальных функций библиотек, являются обоснованием актуальности темы социальной ответственности применительно к библиотекам. Между тем, прослеживая историю вопроса, можно обратиться к материалам Межправительственной конференции по планированию национальных инфраструктур в области документации, библиотек и архивов, которая состоялась по инициативе ЮНЕСКО в Париже в семидесятые годы прошлого века. На этой конференции были сформулированы рекомендации по созданию национальных информационных систем (NATIS). В документах ЮНЕСКО концепция NATIS формулируется следующим образом: «Конкретная форма и характер национальной информационной системы, состоящей из ряда подсистем, могут быть различными, но конечной целью должна оставаться координация всех ее элементов. Элементами, составляющими структуру NATIS, являются службы, участвующие в информационном обеспечении всех секторов общества и всех категорий потребителей. Задача NATIS состоит в том, чтобы все лица, занятые политической, экономической, научной, просветительской, социальной и культурной деятельностью, получили необходимую им информацию, что повысит общественную отдачу их работы» [5, с. 43]. Иначе говоря, концепция NATIS может быть выражена в четырех взаимосвязанных идеях: ответственность правительств за развитие информационного обслуживания, государственное планирование развития информационного обслуживания, единая система информационного обслуживания, всеобщая доступность информа-

ции. В концепции NATIS детально изложена и ответственность библиотек за защиту права всех людей на доступ к информации, а также ответственность за:

- точность и новизну предоставляемой пользователю информации;
- предоставление избыточной информации;
- качество и стандарты информационного обслуживания;
- уровень подготовки библиотекаря и информационного работника, поддержание необходимых знаний, навыков, опыта;
- поведение библиотечного и информационного работника («кодекс этики»);
- соответствие библиотеки потребностям общества;
- разумное расходование средств;
- участие в работе профессиональных организаций и передачу накопленного опыта следующим поколениям.

Современная действительность внесла свои коррективы в понимание социальной ответственности. Общемировая тенденция – при реализации социальных программ стремление бизнеса реабилитировать себя в глазах общества, снизить социальную напряженность, одновременно надеясь улучшить свой имидж, и, естественно, увеличить прибыль. Появилось относительно новое понятие для российской действительности – корпоративная социальная ответственность (КСО). В последние годы отечественные компании стали одна за другой заявлять о формировании новых социальных стратегий, политик, основная цель которых – не только рост прибыли, но и разработка определенных подходов к взаимодействию с обществом. Эту же цель преследуют и университеты, для которых социальная ответственность является инструментом повышения конкурентоспособности, укрепления репутации брендов, важным фактором сближения приоритетов развития университета, общества и государства.

В современном понимании социальная ответственность (СО) – это комплекс обязательств, которые организация должна выполнить, чтобы укрепить общество, в котором она действует. Современные реалии таковы:

- социальная ответственность в отличие от юридической подразумевает определенный уровень добровольного отклика на социальные проблемы со стороны организации;
- направления социально ответственной работы должны вписываться в стратегию организации и не противоречить ее ценностям;
- эффективность социально ответственных инициатив необходимо измерять, грамотно использовать свои достижения на этом поприще.

Инновационные изменения в высшем образовании способствуют постановке университетами амбициозных целей, в достижении которых задействованы все вузовские структуры. Например, задачи Уральского федерального университета имени первого Президента России Б.Н. Ельцина (УрФУ, Екатеринбург) – *войти в элиту мировой высшей школы, изменить образовательные методы работы, активизировать научные исследования, использовать возможности информационно-коммуникационных технологий, в том*

числе и в библиотечно-информационном обслуживании. Современная система высшего образования в качестве социального заказа выдвигает библиотеке определенные требования: стать не только привычной структурой хранения и распространения информационных ресурсов, но и обеспечить свободный доступ к информации независимо от социально-экономического статуса и местонахождения, стать органической частью национальной и мировой информационных систем. Можно сказать, что это социальная ответственность за право всех людей на доступ к информации библиотек в новом звучании. Современные университеты декларируют свою социальную ответственность, разрабатывают ее политику и цели. Так, например, в документе «Политика социального развития УрФУ» определены «добровольно взятые университетом дополнительные обязательства по развитию внутренней и внешней среды, учету интересов всех заинтересованных сторон, соблюдению этики и правовых требований к выполнению социальных обязательств в соответствии со стратегическими целями и миссией университета, а также ответственность за экономические, социальные и культурные последствия своей деятельности» [6].

Поскольку положения Политики социальной ответственности распространяются на все подразделения университета, Зональная научная библиотека (ЗНБ) берет на себя определенные обязательства по реализации принципов СО. Это предусматривает определенные управленческие действия ЗНБ в соответствии с политикой СО университета:

1. Модернизация системы менеджмента библиотеки, которая предполагает:

- изменение поведения библиотеки в отношении всех вовлеченных в ее деятельность сторон – работников, потребителей (пользователей), поставщиков информационных ресурсов;
- формирование системы менеджмента социальной ответственности (СМСО) библиотеки;
- преобразование управления библиотекой на современном этапе развития информационной среды общества и динамичного роста информационных потоков.

2. Соответствие документам:

- международным стандартам по социальной ответственности на основе IQNet SR 10 и ISO 26000;
- российскому стандарту ГОСТ Р ИСО 26000–2012 «Руководство по социальной ответственности»;
- документам федерального и регионального законодательства.

Таким образом, существенной задачей библиотечного менеджмента становится управление социальной ответственностью с учетом человеческих и социальных аспектов воздействия деловой активности библиотеки на работников, потребителей, позитивный вклад в решение социальных проблем в целом. Приоритетными для библиотеки являются три подхода к управлению

социальной ответственностью с различных позиций. Первый подход – с позиции стейкхолдеров, т. е. заинтересованных сторон, групп людей, имеющих непосредственное отношение к деятельности библиотеки или косвенно связанных с ее деятельностью; второй – с позиции этических и моральных норм, и третий – с позиции связей с общественностью. Кроме того, ЗНБ руководствуется следующими принципами СМСО:

1. соответствие миссии и стратегическим целям университета. Распространение СМСО на библиотечно-информационную деятельность;
3. постоянное изучение и идентификация интересов и потребностей заинтересованных сторон, открытость и уважение в общении с ними;
4. интеграция СМСО библиотеки в существующие системы управления вуза и менеджмента качества;
5. адресность реализуемых социальных проектов и программ.

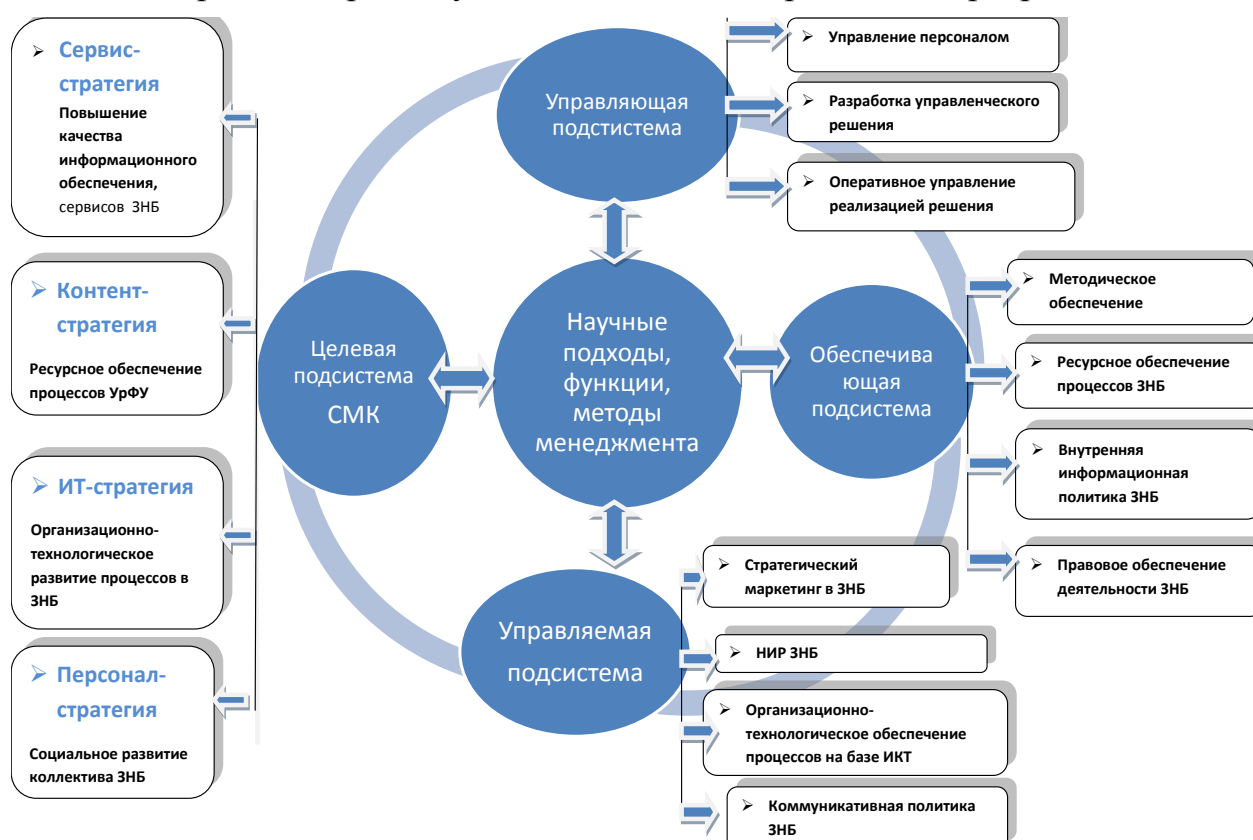


Рис. 1. Структурная модель системы менеджмента в ЗНБ

Изначально система менеджмента ЗНБ основана на формальных правилах, которые упорядочивают ключевые вопросы взаимодействия, разделения функций, полномочий и ответственности, обеспечивают структурно-функциональную согласованность. Исходя из того, что современная система менеджмента университетской библиотеки должна обеспечивать эффективное управление всеми процессами, в том числе и процессом СО, была разработана структурная модель системы менеджмента ЗНБ, ориентированная на опережающее удовлетворение информационных потребностей пользователей (рис. 1).

В структуре менеджмента ЗНБ базовыми являются научные подходы, функции, методы менеджмента, которые предполагают реализацию деятельно-

сти на основе постановки целей, стратегического планирования и организацию деятельности в русле мировых тенденций стандартизации. Так, например, для реализации управления социальной ответственностью с позиции стейкхолдеров была выстроена целостная модель ЗНБ как сервисной организации (рис. 2).

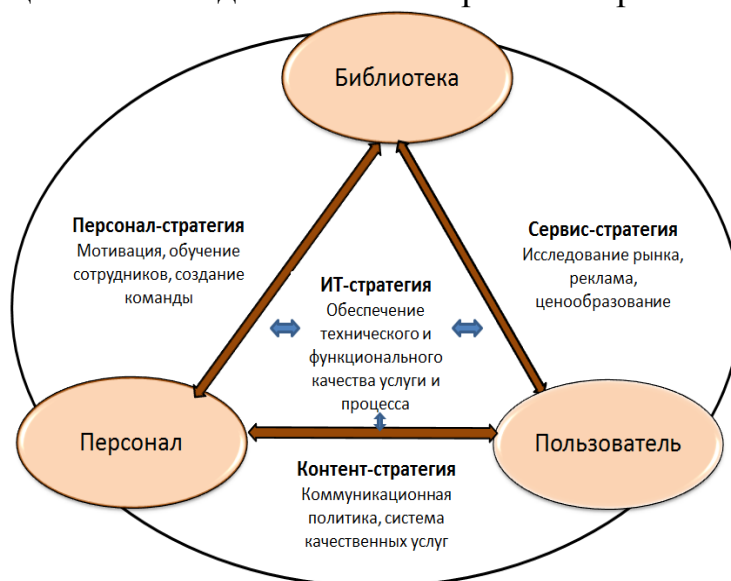


Рис. 2. Сервисная модель ЗНБ (по Ф. Котлеру)

Модель построена на основе четырехкомпонентной сервисной модели организации сферы услуг – «сервисного треугольника Котлера». Четыре компонента (ИТ-стратегия, сервис-стратегия, контент-стратегия и персонал-стратегия) предполагают реализацию стратегических задач с позиций социальной ответственности перед заинтересованными сторонами. Под сервисной моделью качественного библиотечно-информационного обслуживания пользователей понимается такая организация деятельности ЗНБ, которая обеспечит удовлетворенность заинтересованных сторон уровнем предоставляемых информационных сервисов и социальных услуг, проявится в росте узнаваемости и посещаемости библиотеки УрФУ. Позиционирование ЗНБ как сервисной организации позволяет реализовать социальную ответственность, выполнять социальный заказ системы высшего образования на обеспечение свободного доступа к информации. Основными направлениями при этом являются:

- достижение мирового уровня обеспечения информационными ресурсами научного, инновационного и образовательного процессов университета;
- ориентация информационного обслуживания на приоритетные направления, предусмотренные Программой развития УрФУ, информационные потребности разных групп пользователей;
- сервисный подход к организации информационно-библиотечного обеспечения научно-исследовательского и образовательного процессов;
- технологические решения по созданию единого информационного пространства УрФУ, Уральского федерального округа, России;
- управление информационными потребностями пользователей, использование библиометрических методов оценки научных исследований и исследователей;

- продвижение ресурсов и сервисов пользователям ЗНБ, создание, размещение и хранение электронных ресурсов в общероссийских и мировых информационных системах;
- международное сотрудничество в библиотечно-информационной сфере.

Реализацию принципов социальной ответственности можно проиллюстрировать примерами из практики ЗНБ УрФУ.

Так, например, следуя принципу необходимости соответствия миссии и стратегическим целям университета, распространение СМСО на библиотечно-информационную деятельность, была проведена большая работа по разработке Стратегии развития ЗНБ на период до 2020 г., ориентированной на Программу развития УрФУ и ключевые задачи университета. При этом идеи СО интегрированы в стратегию библиотеки с целью создания ее долгосрочных и конкурентных преимуществ. В ЗНБ состоялась стратегическая сессия, направленная на разработку и принятие стратегических решений, распространение СО. В работу сессии были вовлечены заинтересованные стороны: сотрудники и партнеры ЗНБ, руководство университета. К инициативам СО относится работа ЗНБ по изменению и расширению репертуара библиотечно-информационных услуг в соответствии с мировой практикой. При этом сервисный подход к деятельности ЗНБ предполагает безусловный приоритет потребностей пользователей, направленность всей работы на удовлетворение этих потребностей, использование рекламы как одного из самых действенных инструментов маркетинга.

Ориентируясь на следующий принцип СО – постоянное изучение и идентификацию интересов и потребностей заинтересованных сторон, открытость и уважение в общении с ними, – ЗНБ организует взаимодействие с многочисленными партнерами.

Примером такого взаимодействия на уровне России является организация в Екатеринбурге Уральского центра проектов (УрЦП) АРБИКОН, о чем было заявлено на последней конференции АРБИКОН [3]. Центр организован на базе ЗНБ в партнерстве с тренинг-центром АРБИКОН Санкт-Петербургского политехнического университета. Деятельность УрЦП нацелена на повышение квалификации и предметное компетентностно-ориентированное обучение специалистов библиотечно-информационной сферы Уральского федерального округа и России, оказание квалифицированной научно-методической поддержки библиотекам в работе с проектами АРБИКОН. Профессиональный состав обучаемых – от директоров библиотек, их заместителей и руководителей отделов до технических специалистов и библиотекарей – исполнителей работ как в проектах АРБИКОН, так и выполняющих в библиотеках конкретные технологические операции. В качестве еще одного примера работы с заинтересованными сторонами на уровне России можно привести организацию на базе ЗНБ УрФУ II Уральского межрегионального конкурса «Университетская книга–2014». В конкурсе приняли участие 58 издательств, в том числе 48 вузовских и 10 коммерческих. Это пример взаимодействия не

только с внешними партнерами, но и с сотрудниками самой библиотеки, которые приняли непосредственное участие в конкурсе и получили две грамоты за издания 2013 г.: в номинации «Лучшее библиографическое издание» – за библиографический указатель «Всеволод Семенович Кортков» и в номинации «Лучшее издание научных сборников» – за научно-практический сборник «Библиотеки вузов Урала: проблемы и опыт работы».

Во внешнем окружении, на уровне города и региона, ЗНБ взаимодействует с библиотеками государственных вузов Урала как зональный методический центр, реализуя инициативы социальной ответственности посредством консультирования, проведения конференций, семинаров и т. д. К практике СО на этом уровне можно отнести также ИТ-проекты ЗНБ, ориентированные на внешних потребителей, в том числе модуль экспорта и подготовки данных для ЭКБСОН, сводный каталог и разрабатываемый сервис МБА в рамках регионального консорциума «Consensus Omnium: корпоративная сеть библиотек Урала».

На уровне университета в ЗНБ проводится систематическое исследование удовлетворенности потребителей информационно-библиотечным сервисом. Проведен уже не один этап масштабного социологического исследования «Библиотечно-информационный сервис для пользователей университетской библиотеки», организуется регулярное анкетирование студентов на сайте ЗНБ и сбор отзывов заинтересованных сторон о мероприятиях в библиотеке. Можно сказать, что пользовательская удовлетворенность является индикатором практического управления социальной ответственностью библиотеки.

С позиций третьего принципа – интеграции СМСО библиотеки в существующие системы менеджмента университета – деятельность ЗНБ нацелена на реализацию бесплатного для пользователей и легитимного удаленного доступа к информационным ресурсам, к любому виду интеллектуального контента. Кроме того, обеспечивается интеграция СМСО ЗНБ в систему управления учебным процессом и в систему управления научным процессом университета. В первом случае библиотека как ситуационный центр ведет планомерное наблюдение за выполнением лицензионных требований в части информационного обеспечения в соответствии с Законом об образовании в Российской Федерации и требованиями ФГОС. Во втором случае библиотека организует квалифицированную консультативную помощь пользователям при обращении ко всем видам информационных ресурсов, используя разные форматы – семинары, тренинги и др.

Реализация четвертого принципа СО – адресности реализуемых социальных проектов и программ для целевых групп – базируется на накопленном опыте использования такого вида социального проектирования, как создание целевых комплексных программ для различных групп пользователей.

Так, например, для студентов 1-го курса реализован комплекс обновленных как по форме, так и по содержанию информационно-ознакомительных мероприятий с информационными ресурсами и сервисами ЗНБ, нацеленных на развитие информационной культуры. Комплексная программа для этой группы пользователей включает в себя сценарий организации и проведения таких ме-

роприятий, как «День ЭБС в библиотеке», библиоквест, занятия со студентами по основам информационно-библиографической культуры. На сайте ЗНБ в разделе «Студентам» предоставляются разнообразные информационные сервисы, в том числе и новый сервис «Электронная запись на выдачу учебников», который дает возможность студентам самим записаться через сайт библиотеки и выбрать удобное время для получения группой комплекта учебников в начале учебного года. Кроме того, на сайте ЗНБ для пользователей организованы специальные разделы со всеми необходимыми им сервисами, в том числе для мобильных приложений, ведется страница в социальной сети ВКонтакте «Доступная наука». В настоящее время разрабатывается комплексная социальная программа по обслуживанию студентов с ограничениями по здоровью, предусматривающая организацию специально оборудованных рабочих мест.

Не меньшая ответственность лежит на библиотеке за реализацию социальных проектов и программ для удовлетворения информационных потребностей ученых, преподавателей УрФУ. Современным ключевым индикатором научной состоятельности вуза является публикационная активность. В ЗНБ разработана информационная система «Карта науки УрФУ», обеспечивающая агрегацию данных о публикационной активности и цитируемости сотрудников УрФУ из четырех источников: Scopus, WOS, РИНЦ, отчеты сотрудников (кафедр). Кроме того, реализуются обучающие программы по культуре использования информационных баз данных, информационно-консультационное сопровождение деятельности ученых УрФУ по отбору изданий к публикации на основе библиометрических показателей.

Социальная ответственность ЗНБ предполагает также морально-этическую ответственность перед персоналом библиотеки, реализацию социально-ориентированной политики в сфере управления персоналом, решение его социальных проблем. Уровень внутренней социальной ответственности ЗНБ предполагает определение требований к персоналу в обязательных официально-правовых документах, развитие человеческих ресурсов через обучающие программы и программы повышения квалификации, материальное и нематериальное поощрение, стимулирование профессионального роста, обеспечение работников адекватными условиями работы, охрану труда и обеспечение безопасности на рабочем месте, дополнительные социальные льготы и гарантии сотрудникам УрФУ (детские лагеря, новогодние подарки и т. п.).

Таким образом, управление социальной ответственностью – это задача библиотечного менеджмента, решаемая посредством специфических инструментов управления (стратегическое проектирование, социальный диалог, социальные проекты и программы). Библиотечные проекты университетских библиотек представляют собой социальные некоммерческие проекты в области обеспечения более полного и качественного доступа к информации. Социально ответственное поведение библиотеки – это источник возникновения конкурентных преимуществ за счет возрастающей способности к созданию, развитию и оптимальному использованию информационных ресурсов.

Библиографический список

1. Брежнева В. В. О задачах информационного менеджмента в современных информационных службах организаций и предприятий / В. В. Брежнева // Науч.-техн. информ. Сер. 1: Организация и методика информ. работы. – 2009. – № 3. – С. 1–5.
2. Грузинова Л. Б. Библиография в зарубежных странах. Конспект лекций [Электронный ресурс] / Л. Б. Грузинова. – URL: <http://www.hi-edu.ru/e-books/xbook022/01/part-003.htm>.
3. Кудряшова Г. Ю. Уральский центр проектов АРБИКОН: партнерское взаимодействие в обучении [Электронный ресурс] : [докл. на XII Междунар. науч.-практ. конф. и выставке «Корпоративные библиотечные системы: технологии и инновации» (дек. 2014 г., Санкт-Петербург)] / Г. Ю. Кудряшова, Г. Н. Зеленина. – URL: <http://dl.unilib.neva.ru/dl/2/4502.pdf>.
4. Мотульский Р. С. Библиотека как социальный институт : монография / Р. С. Мотульский. – Минск : Бел. гос. ун-т культуры, 2002. – 374 с.
5. Планирование национальных библиотечных систем : междунар. семинар библиотечных работников стран Азии, Африки и Латинской Америки, Москва – Алма-Ата, 4–11 сент. 1975 г. Материалы. – М., 1977. – 259 с.
6. Политика социального развития УрФУ [Электронный ресурс]. – URL: <http://urfu.ru/ru/about/today/socialnaja-otvetstvennost>.
7. Тульчинский Г. Л. Корпоративная социальная ответственность (социальные инвестиции, партнерство и коммуникации) / Г. Л. Тульчинский ; Экспертный ин-т РСПП, С.-Петерб. филиал Гос. ун-та «Высшая школа экономики», Каф. менеджмента и экономики СПбГУКИ [и др.]. – СПб. : Справочники Петербурга, 2006. – 104 с.
8. Шевченко Т. П. Международные руководства, стандарты и отчетность в сфере корпоративной социальной ответственности / Т. П. Шевченко // Молодой ученый. – 2014. – № 6. – С. 525–528.

УДК 02

Рассмотрено понятие социальной ответственности организации с точки зрения основных подходов к ее деятельности и позиций менеджмента. Поставлены вопросы соответствия деятельности современных библиотек идеям социальной ответственности.

Ключевые слова: библиотеки, социальная ответственность, корпоративная социальная ответственность, подходы к ответственности организации.

С. М. Гришина, канд. пед. наук
БМКУК «ЦБС», Березовский

Социальная ответственность: взгляд на современное развитие библиотек¹

Если ради интереса посмотреть в Интернете, что такое *социальная ответственность*, то вряд ли найдется что-то напрямую относящееся к библиотекам. Основная масса ссылок отправит к теме «социальная ответственность бизнеса», или «корпоративная социальная ответственность». Значит ли это, что данный вопрос для библиотечного сообщества не актуален? Попробуем разобраться.

¹ Тезисы доклада по этой теме были также представлены на IV Всероссийском форуме публичных библиотек (Санкт-Петербург, 3–5 декабря 2013 г.).